

UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS



**LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA
LABORAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL –
UGEL MORROPÓN, 2018.**

PRESENTADO POR:

Br. LILIANA SOCORRO YAHUANA HUAMÁN

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Línea Institucional:

Ciencias Contables y Administrativas

Sub – Línea de investigación:

Administración de personas

PIURA, PERÚ

2018

UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA
LABORAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL –
UGEL MORROPÓN, 2018.**

APROBADO EN CONTENIDO Y ESTILO POR.

Dr. Segundo Vicente Sánchez Juárez
Presidente Jurado Calificador

Dr. Adolfo Zeta Vite
Secretario Jurado Calificador

Dr. José Alfredo Herrera Farfán
Vocal Jurado Calificador

PIURA - PERÚ
2018

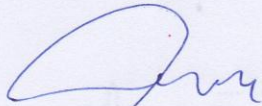
UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN




TESIS

**LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA
LABORAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL –
UGEL MORROPÓN, 2018.**

LA SUSCRITA DECLARA QUE LA PRESENTE TESIS ES ORIGINAL, EN SU
CONTENIDO Y FORMA


.....
Br. Liliana Socorro Yahuana Huamán
TESISTA


.....
Lic. Víctor Raúl Rojas Oballe
ASESOR

PIURA - PERÚ

2018



UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL"

ACTA DE SUSTENTACION N° 74-2018-UNP-FCCAA-UI

Los miembros del jurado calificador que suscriben, reunidos para estudiar el Trabajo de Investigación, presentado por la señorita **Bachiller LILIANA SOCORRO YAHUANA HUAMAN**, denominado "**LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU RELACION CON EL CLIMA LABORAL DE LA UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL UGEL-MORROPON 2018**", asesorado por el **LIC. VICTOR ROJAS OBALLE**, oídas las observaciones y respuestas formuladas y de conformidad al Reglamento de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas, lo declaran:

APROBADO (X)

DESAPROBADO ()

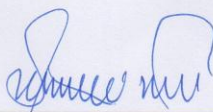
Con la mención de:

Muy BUENO

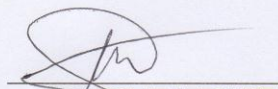
(X) En consecuencia, queda en condición de ser ratificada por el Consejo Universitario de la Universidad Nacional de Piura y recibir el Título Profesional de **LICENCIADO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**.

() En consecuencia, queda en condición de ser ratificada por el Consejo Universitario de la Universidad Nacional de Piura y recibir el Título Profesional de **LICENCIADO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**, después que la sustentante incorpore las sugerencias del Jurado Calificador.

Piura, 14 de diciembre de 2018



DR. VICENTE SANCHEZ JUAREZ
Presidente



DR. ADOLFO ZETA VITE
Secretario



DR. ALFREDO HERRERA FARFAN
Vocal

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la comunicación interna con el clima laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Morropón, la metodología que se utilizó en esta investigación fue un estudio descriptivo - correlacional, de tipo transversal, se trabajó con una técnica de la encuesta a través de un cuestionario de 37 preguntas, estructuradas con la escala de Likert, la cual fue aplicada a 60 colaboradores que laboran en UGEL Morropón.

En los resultados obtenidos, se puede determinar que la comunicación interpersonal e institucional se evidencia una asociación lineal con el clima laboral; sin embargo la comunicación intrapersonal no genera una asociación lineal con el clima laboral.

Palabras claves: Comunicación interna, comunicación interpersonal, comunicación intrapersonal, comunicación institucional y clima laboral.

ABSTRACT

The research whose general objective was determinate the relationship between Internal-communication and working environment from Local Education Management Unit – UGEL Morropón. The methodology that was used in this research was descriptive-correlational, cross-sectional. It was worked with survey technique through a 37-question-questionnaire, structured with Likert scale, which was applied to 60 staffswho work for UGEL Morropón.

According the results obtained can determinate that the interpersonal-communication and institutional are evidenced a lineal association with working environment; however, the interpersonal-communication do not generate a lineal association with working environment.

Key words: Internal-communication, interpersonal-communication, institutional-communication, working environment.

DEDICATORIA

A Dios

Porque siempre camina a mi lado, cuida de mí, por sus bendiciones, y permitir disfrutar al lado de las personas que más amo; gracias señor por la vida de mis padres.

A mi madre Gladis Huamán Córdova

A esta persona guerrera, luchadora, ejemplo de mujer a seguir, gracias madre por todas tus dedicaciones, tu apoyo incondicional, ya que me diste todo sin pedir nada. Todo lo que he logrado es gracias a ti, que a pesar de no encontrarnos juntas, sé que desde donde te encontrabas en tus oraciones yo estaba presente, que Dios te cuide siempre mamá.

A mi padre Lucas Yahuana García

Gracias papá, por tus palabras de motivación, me impulsabas a seguir adelante, junto con mi madre han hecho de mí; una persona digna, este logro se los dedico a ustedes, que Dios nos permita disfrutar mucho más de momentos agradables.

A mi familia

Por el apoyo brindado, a ti hermana Verónica, tú que siempre has creído en mí, siempre has tenido deseos de superación hacia mi persona, gracias hermana por todo, Dios te bendiga.

AGRADECIMIENTO

Agradezco este logro obtenido a Dios, también a la Universidad Nacional de Piura, y a toda su plana docente, por su contribución a nuestro desarrollo, crecimiento y mejora. De igual manera agradecer cordialmente al Mg. **Juan Carlos Espinoza Zapata**, quien durante el desarrollo de este trabajo de investigación, me ha brindado su apoyo y la información que requerí en su momento.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	I
ABSTRAT.....	II
DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
ÍNDICE GENERAL.....	5
ÍNDICE DE FIGURAS.....	6
ÍNDICE DE TABLAS.....	6
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	7
INTRODUCCIÓN.....	8
I. ASPECTOS DE LA PROBLEMÁTICA	10
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	10
1.2. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	11
1.3. OBJETIVOS	12
1.3.1. Objetivo general	12
1.3.2. Objetivos específicos	12
1.4. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	12
II. MARCO TEÓRICO	12
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	12
2.2. BASES TEÓRICAS	14
2.2.1. Comunicación.....	14
2.2.2. Comunicación interna.....	15
2.2.3. Clima laboral	17
2.2.4. Modelo teórico de la investigación	19
2.3. GLOSARIO DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	19
2.4. MARCO REFERENCIAL	20
2.5. HIPÓTESIS.....	21
2.5.1. Hipótesis general	21
2.5.2. Hipótesis específicas	21
III. MARCO METODOLÓGICO	21
3.1. ENFOQUE	21
3.2. DISEÑO	21
3.3. SUJETOS DE LA INVESTIGACIÓN	22
3.3.1. Población y censo	22

3.4. MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS	22
3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	22
3.6. ASPECTOS ÉTICOS	22
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	23
4.1. RESULTADOS.....	23
4.1.1. Comunicación interna.....	23
4.1.2. Pruebas de Hipótesis.....	28
4.1.3. Proceso de toma de decisión para hipótesis	28
4.2. DISCUSIÓN	32
CONCLUSIONES.....	37
RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	39
ANEXOS.....	42

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2.2.2.1 Metodología 1A de comunicación interna de Manuel Tessi - Imagen extraída de la portada de comunicación interna/Vanguardia desde 1994	16
Figura 2.2.3.1 Esquema del clima laboral	19
Figura 2.2.4.1 Esquema del modelo teórico empleado.....	19

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2.2.2.1.1 Dimensiones de la comunicación interna	16
Tabla 2.2.2.1.1 Dimensiones del clima laboral	18
Tabla 2.2.3.1.1 Nivel de la comunicación interna y clima laboral de 60 colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Morropón.....	25
Tabla 2.2.3.1.2 Nivel de comunicación intrapersonal y el clima laboral de 60 colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Morropón.....	26
Tabla 2.2.3.1.3 Nivel de comunicación interpersonal y clima laboral de 60 colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Morropón.....	26
Tabla 2.2.3.1.4 Nivel de comunicación institucional y clima laboral de 60 colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Morropón.....	27
4.1.2.1.1 Correlación entre comunicación interna y el clima laboral	28
Tabla 4.1.3.4.1 Correlación entre la comunicación intrapersonal con el clima laboral	30
Tabla 4.1.3.4.2 Correlación entre la comunicación interpersonal con el clima laboral	30
Tabla 4.1.3.4.3 Correlación entre la comunicación institucional con el clima laboral	31

ÍNDICE DE GRÁFICO

Gráfico 4.1.1.1 Nivel de comunicación intrapersonal de 60 colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa - UGEL Morropón.	23
Gráfico 4.1.1.2 Nivel de comunicación interpersonal de 60 colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Morropón	24
Gráfico 4.1.1.3 Nivel de comunicación institucional de 60 colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Morropón	24
ANEXOS	
Anexo 1. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la UGEL Morropón	38
Anexo 2. Solicitud de permiso para aplicar encuesta a los trabajadores de UGEL Morropón	42
Anexo 3. Carta N° 037-2018 - Respuesta al documento presentado (solicitud) para la aplicación de encuesta a los trabajadores de UGEL Morropón.	43
Anexo 4. Imágenes.....	44

INTRODUCCIÓN

La unidad de observación para el estudio, se realizó en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL Morropón, 2018. Es una instancia de ejecución descentralizada del Gobierno Regional con autonomía en el ámbito de su competencia, que depende administrativa, normativa y técnicamente de la Dirección Regional de Educación de Piura. Su propósito fundamental es implementar las políticas educativas locales, regionales y nacionales en su ámbito territorial, conduciendo la gestión y provisión de los servicios educativos de Educación Básica Regular, Especial y Alternativa, además de Educación Técnico Productiva y los Centros Rurales de Formación en Alternancia, de manera articulada con los Gobiernos Locales, así como concertadamente con los diversos actores sociales gubernamentales y privados de su respectivo ámbito.

El objetivo de esta investigación, fue determinar la relación entre la comunicación interna con el clima laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Morropón. Esta investigación surge por las problemáticas que se observó dentro esta institución, donde se manifiestan entre ellos que al no contar con la confianza requerida y una comunicación fluida con los jefes de sus respectivas áreas, se les dificulta su gestión, influyendo negativamente al tomar decisiones oportunas, generando un clima laboral de insatisfacción. Así pues la comunicación entre el personal contratado bajo determinado régimen (CAS – Locación de Servicios) influye en las relaciones interpersonales generando trato amical negativo entre trabajadores. También se observó molestia e incomodidad por parte de los trabajadores en otras áreas que conforman la UGEL Morropón, en lo que respecta a las respuestas, en un tiempo no propicio de documentos e informes de suma importancia; lo que genera que los trabajadores de cada área estén haciendo un seguimiento personalizado de cada documento y pierdan tiempo que lo pueden ocupar en funciones más productivas, haciendo que la eficiencia en el trabajo disminuya. Por tanto se puede detectar en la UGEL Morropón, la falta de un sistema informático integral capaz de atender todas las áreas dando una respuesta oportuna y válida, donde puedan interactuar en forma inmediata en tiempo real, específicamente la dirección debe estar informada oportunamente con datos e información concreta y valida sobre lo que pasa en sus distintas áreas administrativas, para el respectivo seguimiento y control. Este sistema informático reducirá significativamente la demora en la reacción, emisión, respuestas de documentos y datos que son de importancia para el funcionamiento de cada área.

El diseño metodológico empleado fue la población de estudio conformada por los 60 colaboradores de la Ugel Morropón, a quienes se les aplicó una encuesta para determinar la comunicación interna

y la relación con el clima laboral, basadas en escala de tipoLikert y el análisis de los datos se realizó con el Software – SPSS.

La presente investigación, está dividida de la siguiente manera: El primer capítulo referido a los aspectos de la problemática, comprende la descripción de la realidad problemática, justificación e importancia de la investigación, objetivo general, objetivos específicos y la delimitación de la investigación.

En el segundo capítulo está referido al marco teórico, aquí establecemos los antecedentes de investigación, las bases teóricas, glosario de términos básicos, marco referencial, las hipótesis general y específicas.

El tercer capítulo está compuesto por el marco metodológico, aquí se define el enfoque, diseño, sujetos de la investigación, métodos y procedimientos, las técnicas e instrumentos y los aspectos éticos.

El cuarto capítulo, se refiere a los resultados y discusión de los mismos.

Finalmente se muestra las recomendaciones y conclusiones del presente trabajo de investigación.

CAPÍTULO I:

I. ASPECTOS DE LA PROBLEMÁTICA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

“La comunicación interna, es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre integrantes de una organización, y entre sus diferentes públicos; es decir es el proceso de la comunicación dentro de las instituciones públicas o privadas, a través de actividades efectuadas por la empresa para el mantenimiento de buenas relaciones entre sus miembros” Luna & Lòpez (2017, p. 15).

La Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Morropón, es una instancia de ejecución descentralizada del Gobierno Regional con autonomía en el ámbito de su competencia, que depende administrativa, normativa y técnicamente de la Dirección Regional de Educación de Piura.

Su propósito fundamental es implementar las políticas educativas locales, regionales y nacionales en su ámbito territorial, conduciendo la gestión y provisión de los servicios educativos de Educación Básica Regular, Especial y Alternativa; además de Educación Técnico Productiva y los Centros Rurales de Formación en Alternancia, de manera articulada con los Gobiernos Locales, así como concertadamente con los diversos actores sociales gubernamentales y privados de su respectivo ámbito.

La jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Morropón, comprende los distritos de Morropón, Buenos Aires, Santa Catalina de Mossa, Salitral, San Juan de Bigote, Santo Domingo, Chalaco y Yamango pertenecientes a la Provincia de Morropón, también los distritos de Lalaquíz y los Ranchos pertenecientes a la Provincia de Huancabamba; y el distrito de Pacaipampa de la Provincia de Ayabaca.

Los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Morropón, manifiestan entre ellos, que al no contar con la confianza requerida y una comunicación fluida con los jefes de sus respectivas áreas, se les dificulta su gestión, influyendo negativamente al tomar decisiones oportunas, generando un clima laboral de insatisfacción.

Asimismo la comunicación entre el personal contratado bajo determinado régimen (CAS – Locación de Servicios) influye en las relaciones interpersonales generando trato amical negativo entre trabajadores.

También se observa molestia e incomodidad por partes de los trabajadores en otras áreas que conforman la UGEL Morropón, en lo que respecta a las respuestas, en un tiempo no propicio de documentos e informes de suma importancia; lo que genera que los trabajadores de cada área estén haciendo un seguimiento personalizado de cada documento y pierdan tiempo que lo pueden ocupar en funciones más productivas, haciendo que la eficiencia en el trabajo disminuya.

Además se detectó en la UGEL Morropón, la falta de un sistema informático integral, capaz de atender todas las áreas, dando una respuesta oportuna y válida, donde puedan interactuar de forma inmediata, en tiempo real; especialmente la dirección que debe estar informada oportunamente con datos e información concreta y valida sobre lo que pasa en sus distintas áreas administrativas, para el respectivo seguimiento y control. Este sistema informático reduciríasignificativamente la demora en la reacción, emisión, respuestas de documentos y datos que son de importancias para el funcionamiento de cada área.

Por las razones expuestas líneas arriba, se dio inicio a este estudio en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL Morropón, con la finalidad de ser considerada como documento diagnóstico que pueda contribuir para implementar actividades que permitan un mejoramiento de la comunicación interna en esta institución.

1.2. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

Al haber trabajado en esta institución, pude identificar la problemática referente a la comunicación interna, que se presenta en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Morropón, así pues detecte la falta de fluidez en la gestión; entre las distintas áreas de esta institución, motivándome a investigar el por qué se presentan estas situaciones problemáticas entre los trabajadores.

Se buscó con este estudio dar cuenta de manera específica y detallada esta situación problemática, que se presenta en esta dependencia, y que la presente investigación aporte a la mejora de la comunicación interna entre los trabajadores de las distintas áreas en la UGEL Morropón.

Cabe resaltar que los antecedentes citados, demuestran que la comunicación interna es una problemática que se presenta en varias entidades públicas y privadas; por tal razón espero que los resultados de esta investigación no solo sirvan para el ámbito de UGEL Morropón, sino que se puedan aplicar o referenciar para otras entidades.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la comunicación interna con el clima laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Morropón.

1.3.2. Objetivos específicos

- a. Determinar la relación entre la comunicación intrapersonal con el clima laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL Morropón.
- b. Determinar la relación entre la comunicación interpersonal con el clima laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL Morropón.
- c. Determinar la relación entre la comunicación institucional con el clima laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Morropón.

1.4. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación se desarrolló en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL Morropón, la misma que se encuentra ubicada en la Av. San Manuel Mz. V Lote 11 AA.HH - Santa Rosa, en el Distrito Morropón de la Provincia Morropón – Piura – Perú – 2018.

La investigación se realizó en un periodo de 6 meses, que comprende del 19 de mayo al 11 de noviembre del 2018.

CAPÍTULO II

II. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Calderón (2015) en su investigación titulada **Comunicación organizacional y su incidencia en el clima organizacional del Instituto Técnico Superior Libertad**, planteó como objetivo principal, determinar el nivel de comunicación organizacional interna existente en el personal departamental y administrativo del I.T.S.L. y cómo el mismo incide en el clima laboral. Una investigación no experimental (que se limita a analizar y comparar los factores y sujetos de estudio, sin intervenir en los mismos), además una investigación de tipo correlacional. Para efectos de la investigación se consideró a todo el universo que comprende a 30 personas, en este estudio se utilizó el cuestionario

como instrumento, que consistió en preguntas escritas sobre comunicación interna y el clima laboral. Concluye que las técnicas de comunicación influyen en el clima organizacional.

Mariño (2017) presentó su estudio denominado **Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los empleados de las instituciones públicas descentralizadas del sector energía y minas; 2017**, el objetivo general de esta investigación fue determinar de que manera la comunicación interna influye en el clima organizacional, estudio de tipo descriptivo, explicativo con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal con aspectos correlacionales, teniendo una población de 627 empleados. Trabajó con una muestra de 238 empleados que fueron seleccionados mediante el muestreo probabilístico, con un margen de error del 5%. Se aplicó una encuesta que consistió en 36 preguntas, estructurada con la escala de Likert. Finalmente concluye que la comunicación interna influye de manera positiva en el clima organizacional.

Minaya & Valladolid (2016) en su investigación **Análisis de la comunicación interna en la Unidad de Gestión Educativa Local Ugel N° 02 – S.M.P. – Lima – Perú 2016**, este estudio tiene como objetivo, analizar la comunicación interna en la Unidad de Gestión Educativa Local Ugel N° 02, esta investigación de tipo descriptiva y un enfoque cuantitativo, contó con una población de 100 trabajadores, donde se demostró que la comunicación interna influye en la productividad de la organización como también en las actitudes, conocimiento, habilidades de los colaboradores. Tuvo como conclusión que las falencias que muestra la comunicación interna afecta a la institución, a las actividades dentro de las gestiones administrativas que repercute a los colaboradores de la organización.

Abad (2017) en su tesis **Relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los trabajadores del establecimiento de salud de Yapatera – Chulucanas Piura 2016**, la finalidad de realizar este estudio de investigación, radica en querer determinar la relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los trabajadores del establecimiento de salud de Yapatera – Chulucanas Piura, para la recolección de datos se aplicó un cuestionario de 30 preguntas basadas en escala de tipo Likert, que fue aplicada para una población de 34 trabajadores, teniendo como resultado que el personal que trabaja en el establecimiento investigado, no está satisfecho por las condiciones laborales bajo las cuales desarrollan sus actividades diarias. Mientras tanto los resultados de la comunicación se observa que esta es poco favorable, de acuerdo al promedio cercano a los 3 puntos; este resultado es consecuencia de la comunicación descendente y ascendente poco favorable y de la comunicación horizontal ligeramente favorable. Donde la comunicación horizontal es calificada en dichos niveles por la cifra mucho más alta con 61.8%, lo que evidencia que este tipo de comunicación es la que predomina en el establecimiento de salud.

Zapata (2018) en su estudio **Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Posta Médica de la URB. San José – Piura, 2016**. El objetivo fue determinar el grado de relación existente, entre el clima organizacional y el desempeño en los colaboradores de la Posta Médica - San José, la metodología de investigación fue un estudio descriptivo – correlacional, de tipo transversal, mixta porque está caracterizada por el empleo de un diseño adecuado a la realidad. Contó con una población de 98 trabajadores; constituido por obreros, técnicos, administrativos y profesionales. Se determinó que si existe un grado de relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Comunicación

Peña & Batalla (2016) en su libro Dirección de comunicación y habilidades directivas, refiere que la comunicación en las organizaciones, es el intercambio planificado de mensajes dentro y fuera de la empresa, logrando el funcionamiento de la compañía, al mismo tiempo posibilita a los individuos conocer sus actividades, para que estos se sientan implicados en los valores de la entidad. La comunicación en las organizaciones, permite que se establezcan relaciones entre los trabajadores.

López (2016) nos dice que la comunicación, es un proceso complejo marcado por muchos factores como (cultura, cercanía de los interlocutores, estados de ánimo) que a pesar de haber diferencias entre las distintas personas, existen elementos comunes que son los que permite que se dé el proceso comunicativo.

Así mismo Pacheco (2018) menciona que la comunicación dentro de las organizaciones debe ser clara y fácil de comprender, para quien reciba el mensaje (receptor) a tiempo y precisa. Se recomienda no llevar información de más que haga que se pierda lo importante del mensaje. Por otra parte nos dice que la comunicación puede determinar el éxito o fracaso de una organización, ya que una buena comunicación lleva a una buena eficiencia.

Andrade (2005) define la comunicación organizacional de tres formas distintas: Como proceso social, disciplina, un conjunto de técnicas y actividades, encaminada a facilitar y agilizar la salida de mensajes, los cuales se da entre sus miembros, en la organización y los diferentes públicos que tiene en su entorno.

Buenaño, Bustillos, & Moreno (2014) dichos autores concluyen que la comunicación como “instrumento de reproducción de mensajes orientados a la transmisión de información”. Dentro de su libro de los autores mencionados líneas arriba, hacen mención a La Escuela Latinoamericana de

Comunicación, que describen la comunicación, como un instrumento, o corrientes funcionalista; donde se dejan de lado las prácticas, tramas y contextos. (p.15).

2.2.2. Comunicación interna

Afirma Guitian (2018) que la comunicación interna está dirigida al cliente interno, es decir al trabajador. Esta se convierte en una herramienta estratégica clave, para dar respuestas a esas necesidades y potenciar el sentimiento de pertenencia de los empleados, y a la compañía para conseguir resultados. Por eso transmitir mensajes corporativos, informar sobre lo que ocurre dentro de la organización, motivar y establecer una línea de comunicación eficaz entre los empleados, también a la dirección y a los diferentes departamentos de la empresa, son algunos objetivos que persigue la comunicación interna.

Según Andrade (2005) la comunicación interna, es un conjunto de actividades efectuadas por la organización, para la creación y mantenimiento de buenas relaciones entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de objetivos organizacionales. (p.19)

Peña & Batalla (2016) cita a Peña, Henar y Wandosell (2015) donde define la comunicación interna como la “comunicación mas natural de una empresa”. Es la primera herramienta con la que se encuentra un DirCom (Asociación de Directivos de Comunicación), para establecer una estrategia inteligente. Menciona que la comunicación interna se define como intercambio planificado de mensajes en el seno de una empresa. (p. 23)

Arizcuren, y otros (2008) la comunicación es un proceso circular, continuo y permanente, donde las personas participan en todo momento, se trata de un conjunto de pautas que determinan la relación entre todas las personas y grupos que componen las organizaciones. En una organización la comunicación interna debe fluir por todos los niveles, asegurando la participación de todos y las respuestas a los mensajes que intenta transmitir, es decir que debe ser una comunicación transversal.

Jiménez, Pujals, Madroñero, & Serrano (2008) nos dice que la comunicación interna concierne a todos los componentes de la empresa desde la dirección general, pasando por los cuadros directivos y empleados. Persigue contar a sus públicos internos para lograr un clima de aplicación e integración de las personas en sus respectivas empresas, así como incrementar la motivación y la productividad. (p.51)

Tabla 2.2.2.1.1 Dimensiones de la comunicación interna

AUTOR	DIMENSIONES
Martínez, Nicolini, & Parodi (2015)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Comunicación ascendente ➤ Comunicación descendente ➤ Comunicación horizontal
Peña & Batalla (2016)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Comunicación interna ➤ Comunicación externa
Tessi (2012)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Comunicación institucional ➤ Comunicación interpersonal ➤ Comunicación intrapersonal

Elaboración propia: Martínez, Nicolini & Parodi (2015) Peña & Batalla (2016) Tessi (2012)

2.2.2.1. Marco teórico de referencia de la comunicación interna

Para el presente trabajo de investigación se consideró las dimensiones del autor Tessi, (2012) en su libro Comunicación interna en la práctica, donde señala tres dimensiones de la comunicación interna. **Comunicación institucional**, se refiere a una comunicación de carácter formal, escrita y primordialmente mediática, donde la organización dirige a todos sus integrantes. Es la que se establece entre la organización como un todo y sus varios públicos internos, utilizando los canales formales establecidos para ello. **Comunicación interpersonal**, es aquella que se realiza cara a cara, entre dos individuos o un grupo reducido de personas. Esta comunicación se da entre los miembros de una organización, y está muy ligada a la motivación de los empleados. Se trata de la forma en la que se establece la interacción entre los empleados de la misma o diferentes jerarquías. **Comunicación intrapersonal**, es el tipo de comunicación que realiza un individuo consigo mismo. Consiste en la reflexión interna de una persona la cual es consciente de sus emociones.



Figura 2.2.2.1 Metodología 1A de comunicación interna de Manuel Tessi - Imagen extraída de la portada de comunicación inter/Vanguardia desde 1994

2.2.3. Clima laboral

Martínez (2016) el clima laboral se refiere al contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente, la cual se establece en una determinada organización y que afecta las actitudes, motivaciones y comportamiento de sus miembros y, por lo tanto, al desempeño de la organización. Puede ser percibido y descrito por los integrantes de la organización.

Hernández (2014) define el clima laboral como el conjunto de condiciones sociales y psicológicas que caracterizan a la empresa, y que repercuten de manera directa en el desempeño de los empleados. Menciona que el empleado también necesita sentirse involucrado en un ambiente confortable para poder trabajar de manera óptima. Muchos empleados pueden tener todas las aptitudes necesarias para cumplir perfectamente los requerimientos del puesto, pero si no están en un ambiente agradable, no lograrán desarrollar su potencial. El principal problema que se presenta dentro de las organizaciones es la falta de buenos canales de comunicación, lo que dificulta que los empleados se sientan parte del proyecto y que se involucren en logro de los objetivos.

Guzmán, Bravo & Ávila (2017) nos manifiestan que el clima laboral, es el espacio donde el capital humano realiza sus actividades diarias dentro de una organización, ya que si el trabajador desarrolla sus actividades en un ambiente confortable, brindará un servicio adecuado, lo que conlleva que el cliente tenga buenas referencias del personal que labora como también de la organización. Los colaboradores de una organización deben estar en armonía y satisfaciendo sus propias necesidades dentro de su centro de trabajo, para que así puedan relacionarse con los demás.

Arnao (2009) argumenta que el clima laboral es el medio ambiente humano, afectivo, cálido y físico, en el que desarrolla el trabajo cotidiano que influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado necesariamente con el “saber hacer” del directivo, gerente, jefe o supervisor con los comportamientos de las personas, con su manera de comportarse, dirigir, trabajar y de relacionarse e interactuar con los trabajadores.

Tabla 2.2.2.1.1 Dimensiones del clima laboral

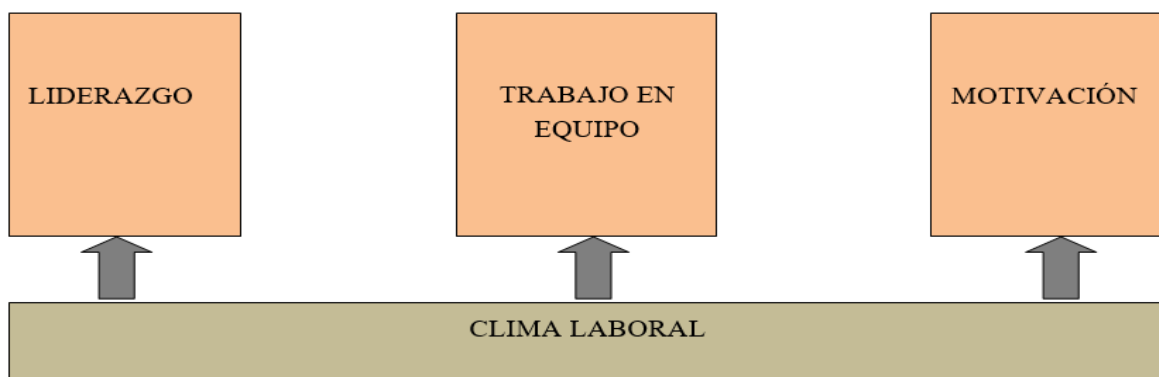
AUTORES	DIMENSIONES
Álvarez (2006) cita a Silva (1992, pp. 80)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Autonomía individual ➤ Grado de estructura y su influencia en el cargo desempeñado ➤ Orientación hacia la recompensa ➤ Consideración, entusiasmo y apoyo ➤ Orientación hacia el desarrollo y la promoción en el trabajo
Martínez (2016)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Autonomía ➤ Cooperación y apoyo ➤ Reconocimiento ➤ Organización y estructura ➤ Innovación ➤ Transparencia y equidad ➤ Motivación ➤ Liderazgo
Carrillo(2004)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Autorrealización ➤ Involucramiento ➤ Supervisión ➤ Comunicación ➤ Condiciones laborales
Mariño (2017)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Liderazgo ➤ Motivación ➤ Trabajo en equipo

Fuente: *Martínez (2016) Carrillo (2004) Álvarez (2006) Mariño (2017)Salva y otros (2010)*

2.2.3.1. Modelo teórico de referencia del clima laboral

Para este estudio de investigación, se utilizó el modelo del autor Mariño (2017) donde menciona tres dimensiones: **Liderazgo**, la influencia que ejerce un individuo en el comportamiento de otras personas en la búsqueda, eficiente y eficaz, de objetivos previamente determinados, por medio de la habilidad de orientar y convencer (más que prescribir e imponer) a otros para ejecutar, con entusiasmo, las actividades asignadas. **Motivación**, conjunto de reacciones y actitudes naturales, propias de las personas, que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio circundante se hacen presentes. **Trabajo en equipo**, acción con el fin de gestionar conquistas, para el logro de los objetivos y se refuerza la identidad.

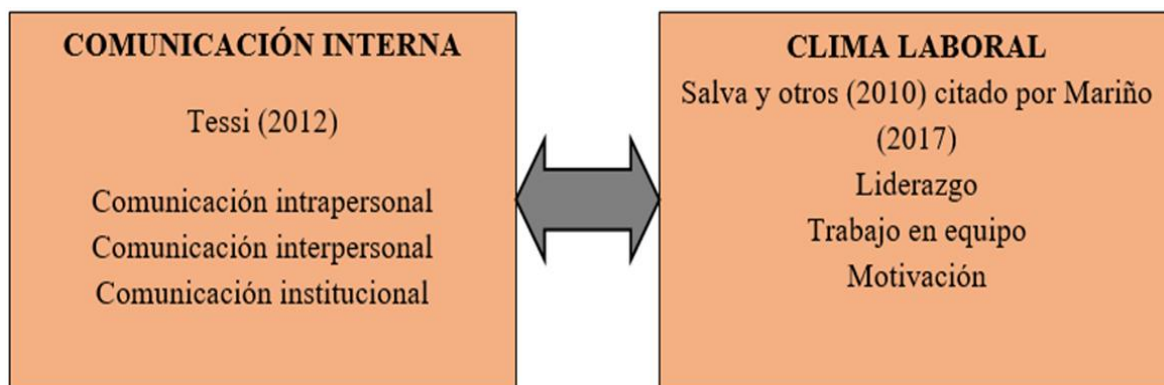
Figura 2.2.3.1 Esquema del clima laboral



Fuente: Mariño (2017)

2.2.4. Modelo teórico de la investigación

Figura 2.2.4.1 Esquema del modelo teórico empleado



Fuente: Tesis (2012) Salva y otros (2010) citado por Mariño (2017)

2.3. GLOSARIO DE TÉRMINOS BÁSICOS

Ambiente humano.- Conjuntomedioambiental equilibrado, en el que todos los elementos interaccionan entre sí, incluido el hombre.

Capital humano.- Es una medida del valor económico de las habilidades profesionales de una persona.

Disciplina.- Conjunto de reglas de comportamiento para mantener el orden y la subordinación entre los miembros de un cuerpo o una colectividad, en una profesión o en una determinada colectividad.

Factores.- Recursos o materiales que al ser combinados en la producción agregan valor a los bienes y servicios.

Mensaje.- Conjunto de signos, símbolos o señales que son objeto de una comunicación.

Receptor.- Es el agente (persona o equipo) que recibe el mensaje.

Habilidades directivas.- Conjunto de habilidades que se consideran necesarias para el desempeño adecuado de un puesto directivo.

2.4. MARCO REFERENCIAL

El MOF¹ está actualizado desde el 31 de enero 2018, contemplando su adaptar, actualización y aprobación, y en su artículo N° 02 – el cumplimiento del Manual de Organización y funciones (MOF) por todos los trabajadores nombrados, destacados y contratados bajo cualquier modalidad y forma según corresponda.

Que, mediante Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, modificado por el Decreto Legislativo N° 1272 – Decreto Legislativo que Deroga a la Ley N° 29060, Ley del Silencio administrativo, en el cual consideran los artículos siguientes:

Art. 207°.- Recursos administrativos

207.1 Los recursos administrativos son:

- a) Recurso de reconsideración
- b) Recurso de apelación

207.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios, y deberían resolverse en el plazo de treinta (30) días.

Art. 208°.- Recurso de reconsideración

El recurso de reconsideración se interpondrá ante el mismo órgano que dictó el primer acto que es materia de la impugnación y deberá sustentarse en nueva prueba. En los casos de actos administrativos emitidos por el órgano que constituyen y su no interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación.

Art. 209° Recurso de apelación

¹Mediante Resolución Directoral Ugel Morropón N° 001771 de fecha 31 enero 2018, el Despacho Directoral de la Unidad de Gestión Educativa Local Morropón.

El recurso de apelación, se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirme a la misma autoridad que expidió el acto que se impune para que eleve lo actuando al superior jerárquico.

2.5. HIPÓTESIS

2.5.1. Hipótesis general

Existe una significativa relación entre la comunicación interna con el clima laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Morropón.

2.5.2. Hipótesis específicas

- a. Existe una relación directa entre la comunicación intrapersonal con el clima laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL Morropón.
- b. Existe una relación directa entre la comunicación interpersonal con el clima laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL Morropón.
- c. Existe una relación entre la comunicación institucional con el clima laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL Morropón.

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. ENFOQUE

El trabajo de investigación corresponde a un enfoque cuantitativo. Para la captura de la información se aplicó el cuestionario a los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL - Morropón, la información recolectada se procesó en el programa SPSS, y finalmente se presentó en tablas estadísticas obteniendo los resultados de la presente investigación.

3.2. DISEÑO

El diseño de esta investigación es no experimental, de acuerdo con las características temporales de la información que se utilizó en este estudio. Los diseños no experimentales, aquellos que solo se basa en la observación tal y como se dan en su contexto natural.

3.3. SUJETOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.3.1. Población y censo

La población constituida por 60 colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL Morropón, y siendo la muestra igual que la población, entonces el trabajo se desarrolló sobre un censo, contando o enumerando por completo los individuos que componen la población.

3.4. MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS

Para la recolección de datos se aplicó la técnica de la encuesta, donde los instrumentos que se utilizaron para recolectar datos fue el cuestionario, el cual consiste en dos partes: La comunicación interna y clima laboral.

El cuestionario consiste de 37 ítems, 06 corresponden a la comunicación intrapersonal, 06 a la comunicación interpersonal, 06 a la comunicación institucional, 06 a liderazgo, 06 a trabajo en equipo y finalmente 07 a la motivación.

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Con la finalidad de cumplir con los objetivos propuestos se utilizó las siguientes técnicas e instrumentos de investigación.

- ✓ Técnica de muestreo: Muestreo simple
- ✓ Técnica: De campo
- ✓ Instrumento: Encuesta / Cuestionario
- ✓ Análisis estadístico: Análisis de la estadística descriptiva.
- ✓ Confiabilidad y validez: El cuestionario pasará por la prueba de confiabilidad y validez estadística por expertos, con el software SPSS.

3.6. ASPECTOS ÉTICOS

Como investigadora existe el compromiso, que durante la recolección y el procesamiento de los datos obtenidos sea procesado de manera imparcial; Además el manejo de los resultados del mismo se mantenga en estricta reserva y que sólo puedan ser comunicadas con las personas idóneas o responsables que pueda ser de su interés para el mejor funcionamiento de la entidad.

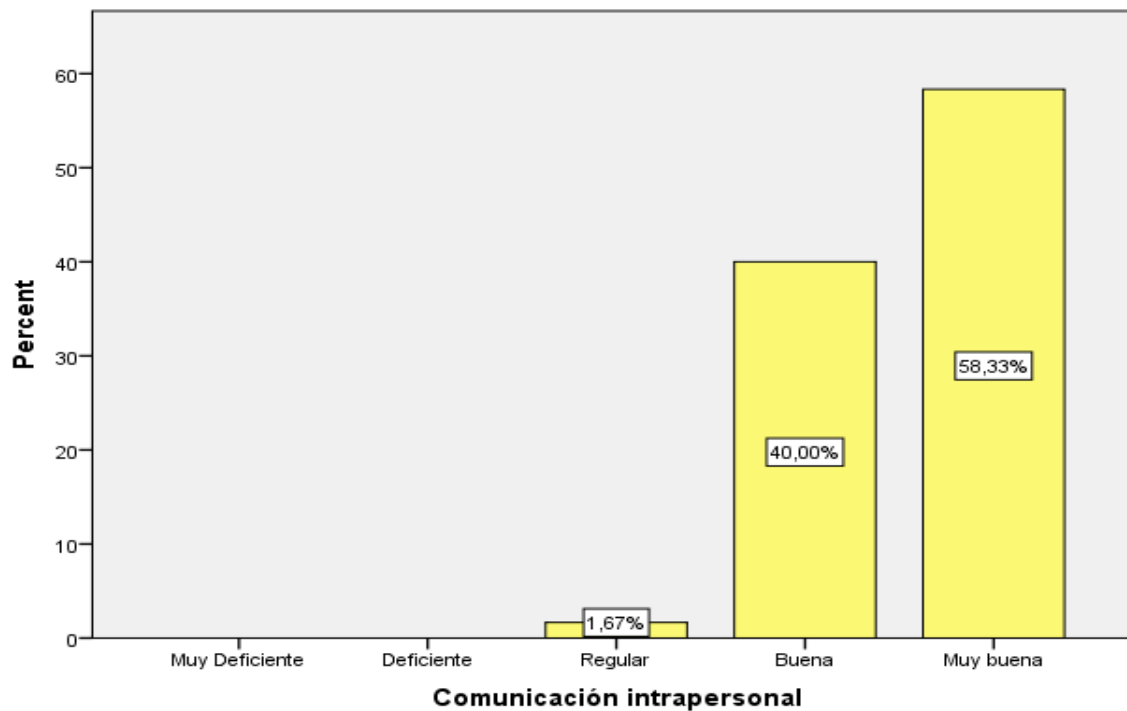
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

4.1.1. Comunicación interna

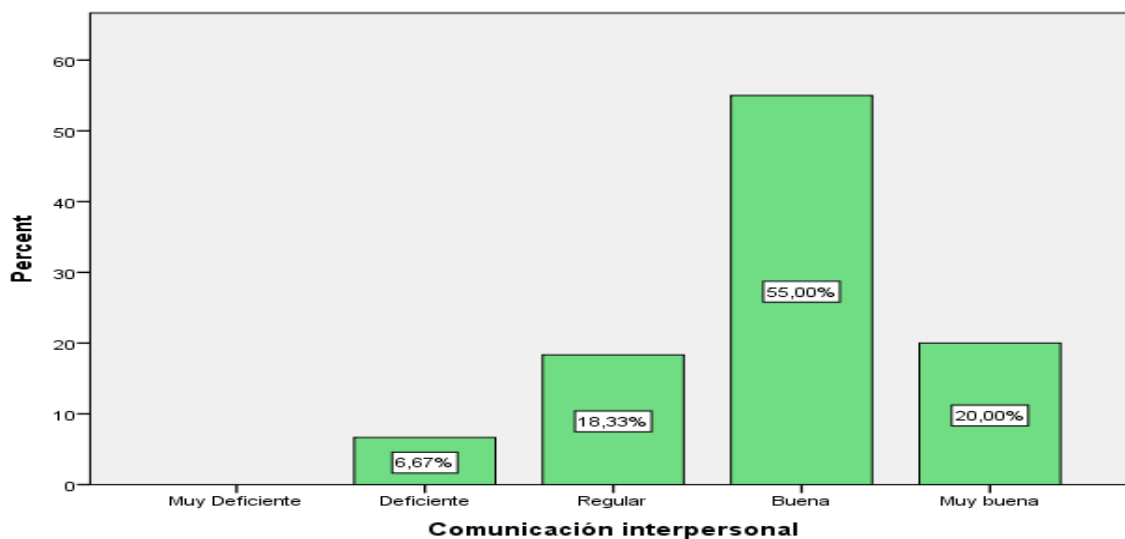
Para el análisis de la comunicación interna se obtuvo los siguientes resultados.

Gráfico 4.1.1.1 Nivel de comunicación intrapersonal de 60 colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa - UGEL Morropón.



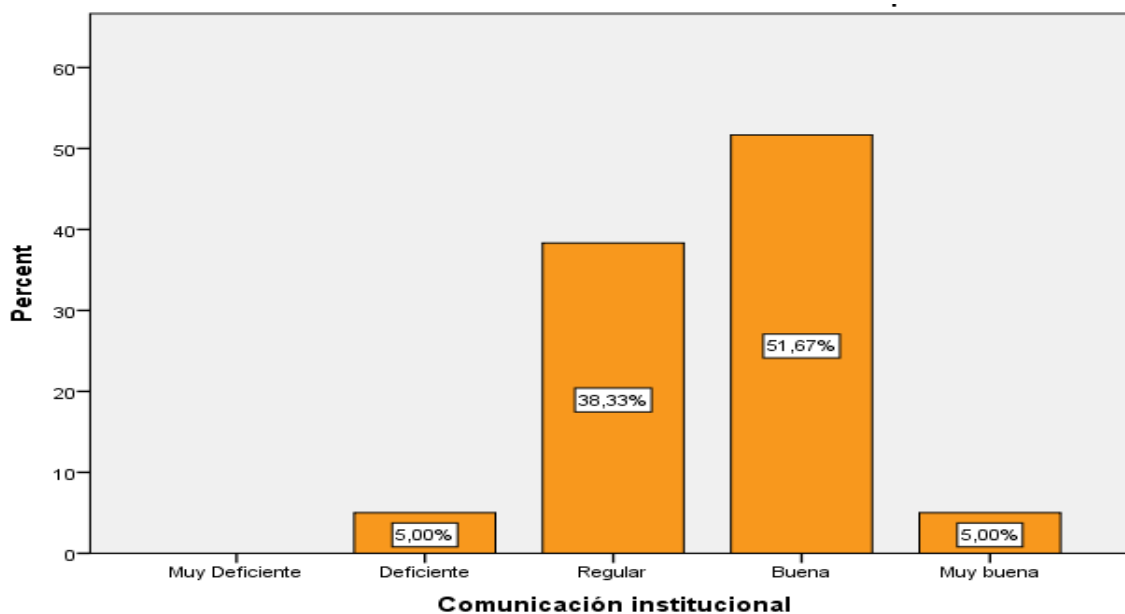
Se puede visualizar que la dimensión comunicación intrapersonal, el 58.33% de los encuestados asevera en la UGEL de Morropón se tiene una comunicación intrapersonal muy buena, el 40% manifiesta que se tiene una comunicación intrapersonal buena, mientras que el 1.67% afirman que es regular.

Gráfico 4.1.1.2 Nivel de comunicación interpersonal de 60 colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Morropón.



En la dimensión comunicación interpersonal, el 55% de los encuestados asevera que en la UGEL de Morropón se tiene una comunicación interpersonal buena, el 20% asevera que se tiene una comunicación interpersonal muy buena, 18.33% asevera que es regular y el 6.67% asevera que es deficiente.

Gráfico 4.1.1.3 Nivel de comunicación institucional de 60 colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Morropón.



Los resultados muestran que en la dimensión comunicación institucional, el 51.67% de los encuestados asevera que en la UGEL de Morropón se tiene una comunicación institucional buena, el 38.33% asevera que se tiene una comunicación institucional regular, mientras que el 5% asevera que es deficiente.

Objetivo General

Determinar la relación entre la comunicación interna con el clima laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Morropón.

Tabla 2.2.3.1. Nivel de la comunicación interna y clima laboral de 60 colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Morropón.

		Clima laboral											
		Muy deficiente		Deficiente		Regular		Buena		Muy buena		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Comunicación interna	Regular	0	0,00%	1	14,29%	6	85,71%	0	0,00%	0	0,00%	7	100,00%
	Buena	0	0,00%	0	0,00%	28	59,57%	19	40,43%	0	0,00%	47	100,00%
	Muy buena	0	0,00%	0	0,00%	3	50,00%	3	50,00%	0	0,00%	6	100,00%

Fuente: Encuesta aplicada a 60 colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL Morropón, 11-12/10/2018

Observamos la distribución de la muestra, en cuanto al nivel de comunicación interna en función del clima laboral. En esta tabla se aprecia que de los 7 colaboradores que se ubicaron en una comunicación interna regular, 6 sienten que están en un clima laboral regular, mientras que 1 siente que está en un clima laboral deficiente.

De la misma forma, de los 47 colaboradores que se ubicaron en una comunicación interna buena, 19 sienten que están en un clima laboral bueno, 28 sienten que están en un clima laboral regular.

Finalmente, de los 6 colaboradores que se ubicaron en una comunicación interna muy buena, 3 sienten que están en un clima laboral bueno, mientras que los restantes sienten que están en un clima laboral regular.

Objetivos Específicos N° 01

Determinar la relación entre la comunicación intrapersonal con el clima laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL Morropón.

Tabla 2.2.3.1.2 Nivel de comunicación intrapersonal y el clima laboral de 60 colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Morropón.

		Clima laboral											
		Muy deficiente				Deficiente				Regular			
		Buena				Muy buena				Total			
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Comunicación intrapersonal	Regular	0	0,00%	0	0,00%	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	100,00%
	Buena	0	0,00%	0	0,00%	11	45,83%	13	54,17%	0	0,00%	24	100,00%
	Muy buena	0	0,00%	1	2,86%	25	71,43%	9	25,71%	0	0,00%	35	100,00%

Fuente: Encuesta aplicada a 60 colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL Morropón, 11-12/10/2018

Observamos la distribución de la muestra, en cuanto al nivel de comunicación intrapersonal en función del clima laboral. En esta tabla se aprecia que 1 colaborador se ubica en una comunicación intrapersonal regular, siente que está en un clima laboral regular.

De la misma forma, de los 24 colaboradores que se ubicaron en una comunicación intrapersonal buena, 13 sienten que están en un clima laboral bueno y 11 sienten que están en un clima laboral regular.

Finalmente, de los 35 colaboradores que se ubicaron en una comunicación intrapersonal muy buena, 9 sienten que están en un clima laboral bueno, 25 en un clima laboral regular y 1 en un clima laboral deficiente.

Objetivos Especifico N° 02

Determinar la relación entre la comunicación interpersonal con el clima laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL Morropón.

Tabla 2.2.3.1.3 Nivel de comunicación interpersonal y clima laboral de 60 colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Morropón.

		Clima laboral											
		Muy deficiente		Deficiente		Regular		Buena		Muy buena		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Comunicación interpersonal	Deficiente	0	0,00%	1	25,00%	3	75,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	100,00%
	Regular	0	0,00%	0	0,00%	9	81,82%	2	18,18%	0	0,00%	11	100,00%
	Buena	0	0,00%	0	0,00%	20	60,61%	13	39,39%	0	0,00%	33	100,00%
	Muy buena	0	0,00%	0	0,00%	5	41,67%	7	58,33%	0	0,00%	12	100,00%

Fuente: Encuesta aplicada a 60 colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL Morropón, 11-12/10/2018

Observamos la distribución de la muestra, en cuanto al nivel de comunicación interpersonal en función del clima laboral. En esta tabla se aprecia que 4 colaboradores se ubican en una comunicación interpersonal deficiente y 3 de ellos sienten que están en un clima laboral regular y 1 en un clima laboral deficiente.

De la misma forma, 11 colaboradores que se ubicaron en una comunicación interpersonal regular donde 2 sienten que están en un clima laboral bueno y 9 sienten que están en un clima laboral regular. Por tanto, 33 colaboradores se ubican en una comunicación interpersonal buena; donde 13 sienten que están en un clima laboral bueno y 20 en un clima laboral regular.

Finalmente, de los 12 colaboradores que se ubicaron en una comunicación interpersonal muy buena, 7 sienten que están en un clima laboral bueno y 5 en un clima laboral regular.

Determinar la relación entre la comunicación institucional con el clima laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Morropón.

Tabla 2.2.3.1.4 Nivel de comunicación institucional y clima laboral de 60 colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Morropón.

Clima laboral												
Comunicación institucional	Muy deficiente		Deficiente		Regular		Buena		Muy buena		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Deficiente	0	0,00%	0	0,00%	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	100,00%
Regular	0	0,00%	1	4,35%	18	78,26%	4	17,39%	0	0,00%	23	100,00%
Buena	0	0,00%	0	0,00%	15	48,39%	16	51,61%	0	0,00%	31	100,00%
Muy buena	0	0,00%	0	0,00%	1	33,33%	2	66,67%	0	0,00%	3	100,00%

Fuente: Encuesta aplicada a 60 colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL Morropón, 11-12/10/2018

Observamos la distribución de la muestra, en cuanto al nivel de comunicación institucional en función del clima laboral. En esta tabla se aprecia que 3 colaboradores se ubican en una comunicación institucional deficiente, los 3 sienten que están en un clima laboral regular.

De la misma forma, de los 23 colaboradores que se ubicaron en una comunicación institucional regular, 16 sienten que están en un clima laboral bueno y 15 sienten que están en un clima laboral regular.

Finalmente, de los 3 colaboradores que se ubican en una comunicación institucional muy buena, 2 sienten que están en un clima laboral bueno y 1 en un clima laboral regular.

4.1.2. Pruebas de Hipótesis

4.1.2.1. Contratación de la hipótesis general

4.1.2.1.1 Correlación entre comunicación interna y el clima laboral

		Comunicación interna	Clima laboral
Comunicación interna	Pearson Correlation	1	,305*
	Sig. (2-tailed)		,018
	N	60	60
Clima laboral	Pearson Correlation	,305*	1
	Sig. (2-tailed)	,018	
	N	60	60

Esta tabla permite establecer la existencia de correlación significativa al nivel del 0.05 de la variable comunicación interna con la variable clima laboral. Los resultados indican que existe un 0.018 de confianza de que las correlaciones sean verdaderas y una probabilidad de error menor al 5.0%, de acuerdo a la tabla de valores de Pearson.

4.1.3. Proceso de toma de decisión para hipótesis

Hipótesis General

4.1.3.1. Planteamiento de hipótesis

H0: No existe una relación significativa entre la gestión de la comunicación interna y el clima laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Morropón.

H1: Sí existe una relación significativa entre la gestión de la comunicación interna y el clima laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Morropón.

4.1.3.2. Niveles de significación

$\alpha = 0.05$ (con 95% de confianza)

4.1.3.3. Estadístico de prueba

r de Pearson
$$r = \frac{n \sum xy - [\sum x(\sum y)]}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Dónde:

r: coeficiente de Pearson

En términos generales diremos que:

Si $|r| < 0,95$ la asociación no es significativa

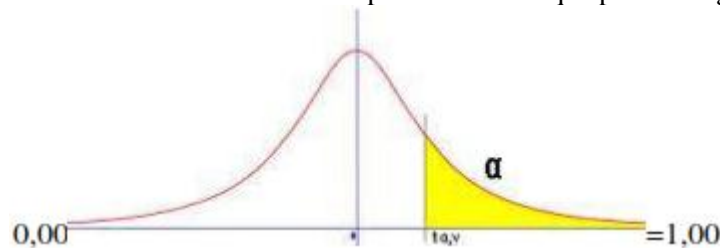
Si $|r| > 0,95$ la asociación es significativa

Dónde:

$$T = t_{\text{calculado}}$$

$$T_{\alpha/2, k} = t \text{ de tabla con } \alpha = 0.05 \text{ y } k \text{ grados de libertad}$$

Comparando el valor crítico con el estadístico de prueba se tiene que para 0.05 grados de libertad



4.1.3.4. Regla de decisión

$\text{Sig. bilateral} < \alpha$ SE rechaza H_0

$\text{sig. bilateral} > \alpha$ Se acepta H_0

Para nuestro caso $\alpha > \text{sig. bilateral}$ Se rechaza H_0

Se concluye:

Se tiene una significancia de 0.018, menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula, entonces: existe una asociación lineal entre la comunicación interna y el clima laboral en los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Morropón.

Hipótesis Especifica N° 01

Existe una relación directa entre la comunicación intrapersonal con el clima laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL Morropón.

Tabla 4.1.3.4.1 Correlación entre la comunicación intrapersonal con el clima laboral

		Comunicación intrapersonal	Clima laboral
Comunicación intrapersonal	Pearson Correlation	1	-,241
	Sig. (2-tailed)		,064
	N	60	60
Clima laboral	Pearson Correlation	-,241	1
	Sig. (2-tailed)	,064	
	N	60	60

Se tiene una significancia de 0.064, mayor a 0.05, por lo que se acepta la hipótesis nula, entonces: no existe una asociación lineal entre la comunicación intrapersonal y el clima laboral en colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Morropón.

Hipótesis específica N° 02

Existe una relación directa entre la comunicación interpersonal con el clima laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL Morropón.

Tabla 4.1.3.4.2 Correlación entre la comunicación interpersonal con el clima laboral

		Comunicación interpersonal	Clima laboral
Comunicación interpersonal	Pearson Correlation	1	,387**
	Sig. (2-tailed)		,002
	N	60	60
Clima laboral	Pearson Correlation	,387**	1
	Sig. (2-tailed)	,002	
	N	60	60

Se tiene una significancia de 0.002, menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula, entonces: existe una asociación lineal entre la comunicación interpersonal y el clima laboral en colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Morropón.

Hipótesis específica N° 03

Existe una relación directa entre la comunicación institucional con el clima laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL Morropón.

Tabla 4.1.3.4.3 Correlación entre la comunicación institucional con el clima laboral

		Comunicación institucional	Clima laboral
Comunicación institucional	Pearson Correlation	1	,396**
	Sig. (2-tailed)		,002
	N	60	60
Clima laboral	Pearson Correlation	,396**	1
	Sig. (2-tailed)	,002	
	N	60	60

Se tiene una significancia de 0.002, menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula, entonces: existe una asociación lineal entre la comunicación institucional y el clima laboral en colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Morropón.

4.2. DISCUSIÓN

Luego de haber descrito los resultados de la investigación, sobre la relación entre la comunicación y el clima laboral, se logra determinar cierto grado de asociación lineal entre la comunicación interpersonal e institucional con el clima laboral; sin embargo en lo que se refiere a la comunicación intrapersonal y el clima laboral, no se evidencia cierta asociación. Por lo tanto se puede indicar que el escucharse, entenderse y enseñarse consigo mismo no afecta el clima laboral. Por otro lado el salario, escucha, empatía, entre otros si surge efecto en el clima laboral. Así pues, es aceptable reafirmar que la comunicación se relaciona directamente con la forma positiva de relacionarse en el ambiente laboral, debiéndose considerar que si la UGEL Morropón prevé acciones en favor de una mejor comunicación se obtendrá un óptimo clima laboral.

En la investigación se planteó la hipótesis general: Existe una significativa relación entre la comunicación interna con el clima laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Morropón, la cual a la luz de los resultados obtenidos podemos indicar que esta hipótesis fue comprobada.

Así también en cuanto a las hipótesis específicas, se puede determinar que de la comunicación intrapersonal, interpersonal e institucional y su influencia con el clima laboral, sólo la primera de ellas no se relaciona directamente con el clima laboral, quedando demostrado que la comunicación interpersonal e institucional inciden en el clima laboral.

Con respecto a las tesis relacionadas con el presente trabajo de investigación, se menciona a Mariño (2017) quien presentó su estudio denominado, Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los empleados de las instituciones públicas descentralizadas del sector energía y minas; 2017, concluyendo que la comunicación interna influye de manera positiva en el clima organizacional, enunciado que se relaciona con los resultados obtenidos en este trabajo; pues determinamos que la comunicación institucional incide en el clima laboral.

Abad (2017) en su tesis Relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los trabajadores del establecimiento de salud de Yapatera – Chulucanas Piura 2016, llegó a la conclusión que el personal que trabaja en el establecimiento investigado, no está satisfecho y en cuanto a la comunicación es poco favorable. En relación al presente trabajo se comenta que se contrapone a la tesis de Abad (2017), pues los distintos grados de comunicación (excepto comunicación intrapersonal) de bueno y muy bueno se relaciona directamente de manera positiva para un buen clima laboral.

CONCLUSIONES

Primera: De acuerdo a los resultados de significancia se rechaza la hipótesis nula, determinando una asociación lineal entre la comunicación interna y el clima laboral; con lo cual queda comprobada la hipótesis general: **Existe una significativa relación entre la comunicación interna con el clima laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Morropón.**

Segunda: De acuerdo a los resultados de significancia se acepta la hipótesis nula, determinando que no existe una asociación lineal entre la comunicación intrapersonal y el clima laboral; con lo cual no se comprueba la primera hipótesis específica: **Existe una relación directa entre la comunicación intrapersonal con el clima laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL Morropón.**

Tercera: De acuerdo a los resultados de significancia se rechaza la hipótesis nula, determinando que existe una asociación lineal entre la comunicación interpersonal y el clima laboral; con lo cual queda comprobada la segunda hipótesis específica: **Existe una relación directa entre la comunicación interpersonal con el clima laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL Morropón.**

Cuarta: De acuerdo a los resultados de significancia se rechaza la hipótesis nula, determinando que existe una asociación lineal entre la comunicación institucional y el clima laboral; con lo cual queda comprobada la tercera hipótesis específica: **Existe una relación directa entre la comunicación institucional con el clima laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL Morropón.**

RECOMENDACIONES

Primera.- Existen variables, que no han sido controladas en esta investigación tales como sexo, edad, grado de instrucción, número de colaboradores; por lo que se deben tomar en cuenta para futuras investigaciones de esta naturaleza.

Segunda.- La presente investigación abarca sólo a una entidad estudiada, recomendando que para poder hacer una correlación de variables de mayor amplitud, debe considerarse por lo menos una entidad más.

Tercera.- Se recomienda a la UGEL Morropón implemente un Plan de Trabajo que permitan desarrollar mayores niveles de comunicación para mejorar el clima laboral entre sus colaboradores.

Cuarta.- Los resultados de la investigación, nos muestra cierto grado de relación entre la comunicación y el clima laboral; sin embargo es recomendable que se tome en cuenta en futuros trabajos de investigación, dimensiones, tales como: clima organizacional, habilidades sociales, etc.; para una mayor amplitud de investigaciones que tienen que ver con el clima laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

- Apolo Buenaño, D., Murillo Bustillos, H., & García Moreno, G. (2014). *Comunicación 360 herramientas para la gestión de comunicación interna e identidad*. Facultad de Ciencias Sociales y Comunicación. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=qvySBQAAQBAJ&pg=PA15&dq=modelos+de+comunicacion+interna+libros&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwifn-L7orvcAhUhheAKHQhLCR8Q6AEIWTAI#v=onepage&q=modelos%20de%20comunicacion%20interna%20libros&f=false>
- Arizcuren, A., Cabezas, E., Cañeque, N., Casado, M., Fernández, P., Lacasta, J., . . . Vicario, D. (2008). *Guía de buenas prácticas de comunicación interna*. FEAPS. Obtenido de https://issuu.com/sonrisacigs/docs/comunicacion_interna
- Baranda Pacheco, M. (17 de Marzo de 2018). Tipos de la comunicación en las organizaciones e infomulticulturalidad. doi:<https://www.gestiopolis.com/tipos-de-comunicacion-en-las-organizaciones-e-infomulticulturalidad/>
- Bordas Martínez, M. J. (Marzo de 2016). *Gestión estrategia del clima laboral*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=7ICxCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Gesti%C3%B3n+estrat%C3%A9gica+del+clima+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiWwqDjxMzeAhUqtlkKHb9NBssQ6AEIKDAA#v=onepage&q=Gesti%C3%B3n%20estrat%C3%A9gica%20del%20clima%20laboral&f=false>
- Bucheli Calderón, A. V. (2015). "Comunicación organizacional y su incidencia en el clima organizacional del instituto técnico superior libertad". Quito, Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7842>
- Clemente Guzmán, A., Bravo Ávila, D., & Barnett Ávila, I. (16 de Junio de 2017). Factores del clima laboral. *Gestiopolis*, pág. 20. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/factores-del-clima-laboral/#autores>
- Crespo Martínez, I., Cecilia Nicolini, & Parodi, J. (2015). *La comunicación interna en la Administración Pública española. Claves para innovar*. (I. N. PÚBLICA, Ed.) Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=m9fwBwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=comunicacion+interna&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjzy6f-nL7cAhUHvJAKHXoFDSUQ6AEIVjAI#v=onepage&q&f=false>
- Enrique Jiménez, A. M., Soler Pujals, P., Gabriela Madroño, M., & Morales Serrano, F. (2008). *La planificación de la comunicación empresarial*. (Elsa Fèlix, Ed.) Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8449025443>
- Eslava Arnao, E. (25 de Febrero de 2009). Gestión estratégica del clima laboral. *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/gestion-estrategica-del-clima-laboral/#autores>

- Fernández López, F. (2016). *Comunicación interna efectiva y trabajo en equipo*. Rioja: Tutor Formación. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8416482314>
- Gavidia Luna, J. J., & Gómez López, M. (2017). Diagnóstico de la comunicación interna en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Santa – 2016. *Informe de tesis obtener el título de: Licenciado en comunicación social*. Chimbote, Perú.
- Guitian, C. (Octubre de 2018). La Comunicación dentro del Marketing. *Marketing XXI*, pág. 9. Obtenido de <https://www.marketing-xxi.com/la-comunicacion-interna-119.htm>
- Hernández, E. (24 de Abril de 2014). La importancia del clima laboral en una empresa. *LA ESTRELLA DE PANAMÁ*. Obtenido de <http://laestrella.com.pa/economia/importancia-clima-laboral-empresa/23773652>
- Horacio Andrade. (2005). *Comunicación organizacional interna: Proceso, disciplina y técnica*. España. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=bwelcBnPNUoC&pg=PA15&dq=libros+de+comunicacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj_y4rMlbvcAhUpTt8KHUOCCsMQ6AEIVjAI#v=onepage&q=libros%20de%20comunicacion&f=false
- Manuel, T. (2012). *Comunicación interna en la práctica siete premisas para la comunicación en el trabajo*. Buenos Aires. Argentina: Ediciones Granica. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=ZZtfAAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=La+comunicaci%C3%B3n+interna+en+la+pr%C3%A1ctica&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiP0-3DvMzeAhUy1lkKHcZYD-IQ6AEIKDAA#v=onepage&q=La%20comunicaci%C3%B3n%20interna%20en%20la%20pr%C3%A1ctica&f=false>
- Méndez Álvarez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia*. Colombia: Universidad del Rosario. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=qipFxpVbK1AC&oi=fnd&pg=PA13&dq=likert+clima+organizacional+libro&ots=18gp28fyFk&sig=TfVaOUVbMKwFDb74075KaFpw7d8#v=onepage&q=likert%20clima%20organizacional%20libro&f=false>
- Palma Carrillo, S. (2004). Escala clima laboral. *academia*, 50. Obtenido de https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n
- Pardo Abad, G. D. (2017). "Relación de la comunicación interna y la satisfacción laboral en los trabajadores del establecimiento de Salud de Yapatera - Chulucanas Piura 2016". *tesis para optar por el grado académico de licenciado en ciencias administrativas*. Piura, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1210>
- Peña, B., & Batalla, P. (2016). *Dirección de comunicación y habilidades directivas*. Madrid: DYKINSON, S.L.

- Rodríguez Salvá, A., Álvarez Pérez, A., Sosa Lorenzo, I., De Vos, P., Bonet Gorbea, M., & Van der Stuyft, P. (2010). Inventario del clima organizacional como una herramienta necesaria para evaluar la calidad del trabajo. *Revista Cubana de Higiene y Epidemiología*, 21. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/2232/223217613008.pdf>
- Tello Minaya, G. E., & Sernaque Valladolid, Y. M. (2016). Anàlisis de la comunicaciòn interna en la Unidad de Gestión Educativa Local Ugel N° 02 - S.MP. - Lima - Perú 2016. Lima, Perú. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11537/9959>
- Trujillo Mariño, L. K. (2017). "Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los empleados de las instituciones públicas descentralizadas del sector energía y minas; 2017" . *título profesional de licenciada en administración*. Lima, Perú. Obtenido de repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2193
- Zapata Zapata, A. A. (26 de Enero de 2018). "Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la posta mèdica de la Urb. San Josè - piura, 2016". Piura, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/358>

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la UGEL Morropón



ENCUESTA DE INVESTIGACIÓN

Recuerda que las respuestas son opiniones basadas en TU experiencia de trabajo, por lo tanto NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS O INCORRECTAS. Esta encuesta es anónima.

Lee cuidadosamente cada una de las preguntas y marca con una **X** en la casilla correspondiente la respuesta que mejor describa tu opinión. No debe quedar ninguna pregunta en blanco.

LA ESCALA QUE SE UTILIZARA ES DEL UNO (1) al CINCO (5), siendo los valores alternativos como se muestran a continuación: 1=(NUNCA), 2=(CASI NUNCA), 3=(A VECES), 4=(CASI SIEMPRE) Y 5=(SIEMPRE).

1. NUNCA
2. CASI NUNCA
3. A VECES
4. CASI SIEMPRE
5. SIEMPRE

ÍTEMS	1	2	3	4	5
	(NUNCA)	(CASI NUNCA)	(A VECES)	(CASI SIEMPR)	(SIEMPRE)
COMUNICACIÓN INTERNA					
COMUNICACIÓN INTRAPERSONAL					
1.- ¿Usted piensa y reflexiona antes de emitir una comunicación?					X
2.- ¿Usted sabe callar y escuchar en vez de hablar impulsivamente?					X
3.- ¿Usted dice claramente lo que piensa?					X
4.- ¿Tiene claramente definido sus funciones y la responsabilidad de su puesto?					X
5.- ¿Cuenta con la preparación necesaria para realizar su trabajo?				X	
6.- ¿Usted aprovecha las críticas oportunas?				X	
COMUNICACIÓN INTERPERSONAL					
7.- ¿Se siente satisfecho con las condiciones salariales?		X			
8.- ¿La remuneración percibida está de acuerdo a su desempeño y logro?		X			
10.- ¿Se siente comprometido con el éxito de su institución?				X	
11.- ¿Existen oportunidades de progresar en su institución?		X			
12.- ¿Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, le permite su desarrollo personal?					X
13.- ¿En su organización se valora los niveles de desempeño y se reconoce los esfuerzos y logros?		X			
COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL					
14.- ¿Su organización genera espacios que favorecen al encuentro presencial y al diálogo cara a cara?		X			
15.- ¿En su organización realizan talleres de escucha para detectar oportunidades de mejora?		X			
16.- ¿Se siente escuchado por su organización y su opinión importa?				X	

ÍTEMS	1	2	3	4	5
	(NUNCA)	(CASI NUNCA)	(A VECES)	(CASI SIEMPR)	(SIEMPRE)
17.- ¿Se siente parte de la organización y está comprometido con sus logros y metas?					X
18.- ¿Cree usted que a su organización le interesa que piensa y que siente con respecto a su trabajo?				X	
20.- ¿La información que recibe siempre es a través de los canales formales de comunicación?				X	
CLIMA LABORAL					
LIDERAZGO					
21. ¿El jefe se preocupa porque entendamos bien nuestro trabajo?			X		
22. ¿No existe una determinación clara de las funciones que cada uno debe desempeñar?			X		
23. ¿Por lo general, tenemos muchas cosas por hacer y no sabemos por cual empezar?				X	
24. ¿Cuándo tenemos un problema de índole laboral nadie se interesa en resolverlo?		X			
25. ¿Generalmente todos aportamos ideas para mejorar nuestro trabajo?				X	
24.- ¿Cuando uno no sabe cómo hacer algo nadie le ayuda?		X			
TRABAJO EN EQUIPO					
25.- ¿Tengo información suficiente sobre la estrategia y objetivos de la institución?					X
26.- ¿Mi jefe dialoga conmigo de forma periódica sobre la calidad de mi trabajo y como podría mejorar?				X	
27. ¿Tengo la cooperación y el apoyo de mis colegas de departamento?				X	
28. ¿Puede ver sus fortalezas cuando se comunica con sus compañeros de trabajo?				X	
29. ¿Sus ideas son tomadas en cuenta para la realización del trabajo?				X	
30. ¿Existe colaboración con el personal de su oficina?				X	

ÍTEMS	1	2	3	4	5
	(NUNCA)	(CASI NUNCA)	(A VECES)	(CASI SIEMPR)	(SIEMPRE)
MOTIVACIÓN					
31. ¿En este trabajo me siento realizado profesionalmente?			X		
32. Los trabajadores se sienten orgullosos de pertenecer a esta organización?			X		
33. ¿Aquí se traslada o expulsa al trabajador con facilidad?				X	
34. ¿En esta institución se estimula al que trabaja bien?		X			
35. ¿El ambiente que se respira en esta organización es tenso?				X	
36. ¿Las condiciones de trabajo son buenas?				X	
37. ¿Cada uno cuenta con los elementos de trabajo necesarios?				X	

Anexo 2. Solicitud de permiso para aplicar encuesta a los trabajadores de UGEL Morropón

CM60

10 OCT. 2018

SOLICITO: PERMISO PARA APLICAR ENCUESTA

Mg. Juan Carlos Espinoza Zapata
Director del Programa Sectorial III
Unidad de Gestión Educativa Local Morropón

GOBIERNO REGIONAL PIURA
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN
UNIDAD EJECUTORA 307 EDUCACIÓN UGEL MORROPÓN
TRAMITE DOCUMENTAR
EXP. N° 23354 FOLIOS: 01
PASE A: Dirección
HORA: 12:07 pm FIRMA: [Firma]

LILIANA SOCORRO YAHUANA HUAMÁN, identificada con DNI N° **48082287** con domicilio Santa Clara Sánchez Cerro Mz. I Lote B1 - Sullana. Ante Ud. respetuosamente me presento y expongo lo siguiente.

Que, habiendo culminado la carrera profesional de Ciencias Administrativas en la Universidad Nacional de Piura, y actualmente me encuentro realizando mi trabajo de investigación para obtener el título de Licenciado en Administración, con la presente le solicito permiso para aplicar encuesta al personal que labora en las diferentes áreas de esta institución que dirige, encuesta que realizará los días **jueves 11 y viernes 12 de octubre 2018**.

Es propicia la oportunidad para expresarle mis muestras de consideración y estima personales.

Atentamente



LILIANA SOCORRO YAHUANA HUAMÁN
DNI. N° 48082287

Anexo 3. Carta N° 037-2018 - Respuesta al documento presentado (solicitud) para la aplicación de encuesta a los trabajadores de UGEL Morropón.



GOBIERNO REGIONAL DE PIURA
GÉRENCIA REGIONAL DE DESARROLLO SOCIAL
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL - MORROPÓN
"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"

"Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional"

Morropón, 02 de octubre del 2018

CARTA N° 037 - 2018 – GOB.REG.PIURA-DREP-UGEL-M-D.

SEÑOR (A) : LILIANA SOCORRO YAHUANA HUAMÁN.
Santa clara Sánchez Cerro Mz. 1 lote B1- Sullana.

ASUNTO : RESPUESTA A DOCUMENTO.

REF. : a). EXPEDIENTE 22733-2018.

Por medio de la presente misiva y de la manera más atenta, le envío mi cordial saludo en representación de la Unidad de Gestión Educativa Local de Morropón, y en atención al documento referido, manifestarle lo siguiente:


Atendiendo al documento de la referencia por el cual solicita se conceda permiso para realizar trabajo de investigación sobre el tema "comunicación interna y su relación con el clima laboral", este despacho da por aceptado su petición.

Asimismo, se le indica que deberá comunicar con anticipación las actividades programadas en el desarrollo de su trabajo.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

JCEZ/D.UGEL-M.
fssp/sec.


GOBIERNO REGIONAL PIURA
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN PIURA
Unidad de Gestión Educativa Local Morropón
Mg. Juan Carlos Espinoza Zapata
DIRECTOR PROGRAMA SECTORIAL III
UGEL MORROPÓN

*Recibido
-10-2*

Anexo 4. Imágenes

